Hazardous Materials Information Review Commission
Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

COMMISSION RENEWAL: BLUEPRINT FOR CHANGE

Canada

Table of Contents

MESSAGE FROM THE PRESIDENT 1

BACKGROUND: HMIRC's Evolving Role 2

Current Mandate 5

HMIRC – A Model Partnership 6

Environmental Overview – Key Stakeholders 6

Planning Assumptions 8

Vision 8

Mission 8

Objectives 9

Values and Operating Principles 10

PROGRAM RENEWAL AND REFORM 11

1. MSDS Compliance Program 12
Design Principles 12
Action Plans 13

2. Client Services Program 15
Design Principles 15
Action Plans 16

3. Dispute Resolution Program 18
Design Principles 18
Action Plans 19

4. Corporate Services 20

HMIRC Contact 20

MESSAGE FROM THE PRESIDENT

Since accepting the position of President of the Hazardous Materials Information Review Commission (HMIRC), sustaining the renewal process of the Commission has been my top priority. At this time, I am pleased to present our Strategic Plan entitled: *"Commission Renewal: Blueprint for Change"*.

This Strategic Plan was the springboard for open, honest and challenging dialogue, and acted as a gathering place around which all our stakeholders met to review, reaffirm and enhance the services offered by the Commission. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of our operations and modernizing our program delivery.

The past year has been a challenging one for HMIRC. We have faced critical and complex choices. In our efforts to modernize the Commission, we have gone through an internal process of revisiting and updating our mission, vision and operating principles. These elements form the framework for our renewal efforts. While acknowledging the discontent of some members of industry and the growing need for a more client-oriented approach to service delivery, the ultimate challenge continues to lie in our organization's commitment to meeting the needs and interests of both industry and workers, equally and without bias. This complementary dual role is the hallmark of HMIRC services.

Foreign based industries, which represent 40% of our clients, produce a substantial amount of chemicals that are used in the Canadian market. While there is a general willingness on the part of industry to comply with legislation, we find that many foreign clients possess little or no knowledge of the Canadian rules and requirements surrounding trade secrets and hazardous materials. Here, we have the unique opportunity to educate foreign companies on Canadian legislation. At the same time, our role in bringing them into compliance ensures better protection for worker safety. This is a prime example of how the Commission implements its complementary dual role responsibility. By helping foreign clients understand Canadian rules, we demonstrate our commitment to better client service while ensuring that Canadian workers know about the chemicals to which they're exposed in the workplace.

As a model of industry, labour and government consultation, we are calling on all stakeholders to come together, as partners, in this renewal effort. By moving forward together, we can maximize the Commission's ability to create an environment that achieves the proper balance between the right of industry to protect their trade secrets and the right of workers to know about the hazardous materials they encounter in the workplace.

Weldon Newton

BACKGROUND: HMIRC's Evolving Role

Our Beginnings

The Hazardous Materials Information Review Commission (HMIRC) was created as an independent agency in 1987 by proclamation of the *Hazardous Materials Information Review Act*. We are a small but important public sector institution charged with providing the trade secret mechanism within the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS). WHMIS is a national system contributing to the reduction of illness and injury caused by using hazardous materials in the workplace. WHMIS delivers information using three key elements: labels, material safety data sheets (MSDSs) and worker education programs.

Hazardous Materials Information Review Commission established in 1987

HMIRC makes decisions on the compliance of labels and MSDSs within WHMIS' regulatory and legislative requirements. As a direct result of our work, national and international chemical companies have been afforded the ability to protect their industrial intellectual property assets. At the same time, our efforts to review MSDSs and labels and to disclose accurate health and safety information about hazardous chemicals, have directly contributed to a reduction in the risk of workplace related illness and injury.

This dual-challenge continues to define our essential role in Canadian society.

From Planning to Reality

At the time the Commission was created, various estimates were received to establish the initial baseline and forecast for its workload. A study conducted by Young & Wiltshire in 1988 estimated there were as many as 10,000 claims for existing products in the marketplace. It was also assumed that 1,500 new claims would be filed per year with an 80% refiling rate at the end of a three year period and a 20% withdrawal rate.

As of March 31, 1999, there have been 3,140 claims filed, of those 2,239 claims have been withdrawn or have expired. This represents a 52% withdrawal rate and a 28% refiling rate. Overall, on average, about 190 claims are filed per year.

These statistics represent a sharp contrast between the original assumptions of 1988 and the actual number of claims filed. Clearly, we need to re-evaluate the Commission's position in the context of the changing times and changing markets. The time is right for us to take a fresh look at ourselves, to examine where we are and chart our course for the future.

Our Outlook

Following the Fifth Report of the Clerk of the Privy Council to the Prime Minister and its emphasis on strengthening policy capacity, modernizing service delivery and fostering new relationships, HMIRC is working to ensure that we keep pace with the changing times and needs of program clients and beneficiaries. A key factor in this program renewal process is to move forward in a manner that sustains and enhances our organization's commitment to meeting the needs and interests of both industry and workers.

As an example of measures already underway, the Commission has expanded its current MSDS Compliance pilot project. This project offers claimants and affected parties an opportunity to review and comment on the health and safety information and advice provided to Screening Officers. This initiative has significantly enhanced the transparency of the MSDS review and decision-making processes and has been well received by a number of claimants.

At the heart of public sector reform is the desire to enhance service delivery to better serve Canada and Canadians. Citizens are aware of this change and expect government agencies to be more open, participatory and transparent in how we develop and deliver our policies and programs. This reform suggests that we at the Commission contemplate and undertake new relationships with our clients and stakeholders and ensure that the Canadian public has access to our services.

A client-oriented approach to service

HMIRC is working to ensure that a client-oriented approach to service will become the foundation for our performance in the future. We are implementing a process to establish and monitor a service standard so that both industry and workers will know what level of service they can expect. Our objective is to ensure that the cost of renewal will not mean lower standards for workplace safety. We are also taking positive steps to ensure improved program orientation, focus and accountability.

Council's Report to the Minister

In May 1998, a report entitled: *"Report to the Minister of Health"*, was sent to the Honourable Allan Rock, for his review. The Report, from the HMIRC Council of Governors, contained 13 recommendations respecting proposed changes to the Commission's mode of operations. The Council unanimously endorsed 11 of the 13 recommendations, but did not reach consensus on two Recommendations (#4 and #5). In October 1998, Minister Rock responded to the Chair of Council, requesting that the newly appointed President and CEO of HMIRC conduct a more widespread consultation with all interested parties on each of the Report's consensus recommendations, and on Recommendation #4.

The Minister also requested that the Commission undertake an assessment of the potential impact of the implementation of the Council's Report recommendations on the operations of the Commission. In response to Recommendation #5, the Minister requested that Health Canada officials examine WHMIS inspection and enforcement, in consultation with the Canadian Association of Administrators of Labour Legislation (CAALL).

The Commission utilized the Report's recommendations as a platform for further consultation with its stakeholders over the past several months. This process represented an opportunity to strengthen and build on the spirit and intent of the Report's consensus recommendations. The consultation process has also provided HMIRC with the opportunity to solicit comments on other initiatives in support of the Commission's on-going modernization of its services delivery, regulatory and adjudicative functions.

The original Report recommendations, which received the support of stakeholders during consultation, are found in the Program Renewal and Reform section of this report under the applicable action item, along with the other initiatives in support of program reform.

COMMISSION RENEWAL: BLUEPRINT FOR CHANGE

As the Commission commemorates 10 years of existence, it is important that we review and refocus our contribution both within the WHMIS context and the federal government as a whole. The timing is right to pursue initiatives, supported by our stakeholders through consultation, which will empower HMIRC to remain relevant, to foster partnerships and to provide value-added services.

Current Mandate

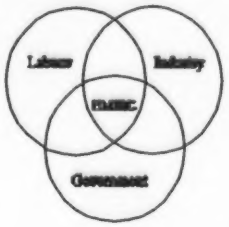
Under the authority of the *Hazardous Materials Information Review Act* and the provincial and territorial Occupational Safety and Health Acts, the Hazardous Materials Information Review Commission is an arm's length administrative law tribunal charged with carrying out a multi-faceted mandate:

- to formally register claims for trade secret exemptions, and issue Registry Numbers;
- to issue decisions on the validity of claims for exemption using a prescribed regulatory criteria;
- to make decisions on the compliance of material safety data sheets (MSDSs) and labels within the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) requirements as set out in the *Hazardous Products Act* and *Controlled Products Regulations* and various provincial and territorial Occupational Safety and Health Acts; and
- to convene independent, tripartite boards to hear appeals from claimants or affected parties on decisions and orders issued by the Commission.

The Commission's clientele consists of a number of WHMIS stakeholders: suppliers and employers in the chemical industry who wish to protect their trade secrets from being disclosed on MSDSs or labels; employers who rely on supplier MSDS information to prepare their own workplace MSDSs and training programs; and labour representing all workers who are exposed to these products.

HMIRC – A Model Partnership

As a vital independent agency committed to workplace safety, HMIRC plays a pivotal role in providing a mechanism whereby trade secret formulations can be maintained by industry while ensuring that full hazard disclosure can be afforded to workers in the workplace. To achieve the Commission's mandate, our adjudicative efforts must result in a fair balance between the right of workers to be informed about the hazards of the chemicals to which they are exposed and the right of suppliers and employers to protect bonafide trade secret information. Success in this dual-role framework requires that we balance the tension inherent in being a strategic partner with industry on the one hand, and an advocate for worker health & safety on the other.



Created as an independent agency in 1987, HMIRC is a model of industry, labour and government consultation, consensus and co-operation. Our uniqueness is exemplified by the fact that we derive our mandate and program accountability from federal, provincial and territorial legislation.

Environmental Overview – Key Stakeholders

Over the last year, we have been searching for ways to change in order to best fulfill the HMIRC mandate, serve our clients and participate in partnerships with governments, industry and labour. We are seeking creative and innovative ways to serve:

- The Canadian Worker
- The Chemical Industry
- Federal/Provincial/Territorial Occupational Safety and Health Programs

In carrying out our fundamental commitment to the worker's right to know about the hazardous materials they encounter and the industry's right to protect trade secrets, it is the Commission's responsibility to ensure that the MSDSs and labels we review disclose accurate health and safety information concerning hazardous chemicals. HMIRC is committed to continuing and enhancing this service.

The aim of HMIRC employees is to provide objective, high quality service

We want to ensure that Canadian workers remain informed of and protected from all hazardous materials encountered in the workplace, and that employers have the supplier MSDS information they require to prepare accurate workplace MSDSs. Simply put, Canadian workers' right to know about safety in the workplace can only be achieved if the data on the MSDSs and labels is accurately conveyed.

HMIRC is valued by the Canadian and international chemical industry for the key role it plays in protecting the trade secrets of chemical companies. The Commission has handled over 3,000 claims in our first 10 years of existence: 66% of those claims came from Canadian manufacturers, 34% from American manufacturers and only a few from European companies. Preliminary market research suggests there are substantial opportunities to identify additional claims and to provide other value-added services to industry.

Federal, provincial and territorial governments support the Commission's efforts to respond to the interests of both labour and industry. WHMIS coordinators in each province and territory represent the front line for administration of both WHMIS and HMIRC programs, and their expertise and knowledge are clearly linked to the work of the Commission. The Commission has continued to work with Health Canada's WHMIS Development, Interpretation and Compliance Section to remain current on issues affecting the consistent application and interpretation of WHMIS legislation.

It is the aim of HMIRC employees to provide objective, high quality service to WHMIS stakeholders by rendering decisions consistent with sound legal principles. This is one of the key performance measures that enables us to demonstrate our commitment to all HMIRC clients and beneficiaries in a strong, fair and cost-efficient manner.

Planning Assumptions

We have developed the draft Strategic Plan based on the following key elements:

- Industry, unions and governments support and continue to actively participate in the renewal agenda.
- With the recent transfer of the WHMIS Evaluation Section from Health Canada, the Commission's operations are supported by a strong in-house science core.
- We can rely on our Health Canada portfolio partners for assistance.
- HMIRC employees see the need for renewal and are willing participants.
- Most changes can be made administratively versus legislatively.

Vision

The Commission will:

- Be a client-oriented agency committed to improving service quality and timeliness at a fair and reasonable cost to those who directly benefit from our work.
- Provide regulatory decision-making that is based on sound scientific principles and take pride in being a professional regulatory organization seeking creative and progressive approaches to enhancing workplace safety.
- Resolve complaints and disputes, whether under statutory mandate or not, in a manner that is impartial, fair and prompt.

Mission

As a vital and independent agency, accountable to Parliament through the Minister of Health, the mission of the HMIRC is to:

- Ensure a balance between industry's right to protect confidential business information and the right of employers and workers to know about the hazardous materials they deal with in the workplace.
- Provide a trade secret mechanism within the Workplace Hazardous Materials Information System.
- Resolve complaints and disputes impartially, fairly and promptly through statutory or alternate means.

Objectives

We aim to ensure that:

- Our work is highly visible and widely recognized.
- Our employees exhibit a business attitude through a strategic and client-oriented approach.
- Our activities achieve maximum worker health and safety benefits while minimizing impact and cost to industry standards and practices.
- Feedback from our clients and stakeholders is incorporated into improving our processes and programs.
- Established service standards are consistently achieved when handling client complaints.
- Disputes are resolved effectively by offering viable options and an appeal mechanism is available to respond to client needs.
- A comprehensive policy framework, driven by input from stakeholders, guides the operations of the Commission's core programs.
- Cost recovery, consistent with Treasury Board policy, is achieved for decisions rendered on the validity of claims for trade secret exemptions, and cost recovery associated with MSDS compliance decisions rendered in the public interest, is eliminated.

Values and Operating Principles

HMIRC, like all federal departments and agencies, is adjusting to a range of new challenges. We recognize that in order to remain relevant and to provide effective and efficient performance and service quality, change is critical. If we ask ourselves which values and operating principles can best trigger this change, the answers would be:

FAIRNESS: in our ability to provide service and perform statutory functions.

TIMELINESS: in our ability to provide services within established and reasonable time frames.

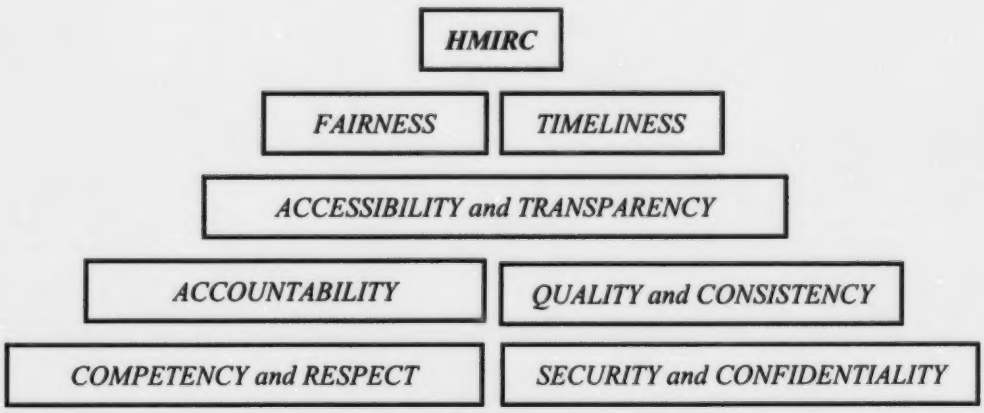
ACCESSIBILITY and TRANSPARENCY: in our ability to provide information and services simply and clearly and with policies and procedures that are understandable to everyone.

ACCOUNTABILITY: in our ability to base regulatory instruments on rigorous cost/benefit analysis and to be accountable for programs and impact of decisions, while providing services in a manner that is cost-effective for everyone involved.

QUALITY and CONSISTENCY: in our ability to render accurate, relevant, dependable, understandable, predictable and error-free decisions while ensuring enforcement of firm and consistent regulations in the decision-making process.

COMPETENCY and RESPECT: in our ability to provide services based on a high level of skill, knowledge, scientific and technical competence, and to demonstrate respect and professionalism to everyone who comes into contact with the Commission.

SECURITY and CONFIDENTIALITY: in our ability to store and handle the trade secrets of our claimants and to balance confidentiality with openness and transparency in our day-to-day duties.



PROGRAM RENEWAL and REFORM

The Hazardous Materials Information Review Commission is taking a leadership role in program improvement. We are moving beyond organizational assessment to turn our program objectives, Council's Report recommendations and client interests into action. We are adopting a business attitude that focuses on performance and strategic partnerships, while maintaining and preserving our key values and operating principles.

As an organization embracing change, we aim to deliver our mandate and achieve our mission through the establishment of three new business lines. To accomplish this, we are acting to re-define the organization into three core program areas:

1. **MSDS Compliance**

2. **Client Services**

3. **Dispute Resolution**

These changes, and the action plans implemented within each of these programs, are designed to provide our clients with better and faster service. Unique in nature, the three business lines utilize individual processes and approaches in response to the different roles they are mandated to carry out. Along with the pilot project already initiated by the Commission, the creation of these new business lines represents a positive and pragmatic step towards modernizing our services and meeting our clients' changing needs.

The following sections of the draft Strategic Plan detail the three core program areas, the design principles upon which they have been established and the plans through which each program will strive to turn commitment, ideas and recommendations into action.

1. MSDS Compliance Program

The aim of the MSDS Compliance Program is to regulate, in the public interest, the maximum health and safety benefits in the workplace. It is the responsibility of Screening Officers within this Program to decide on the compliance of MSDSs and labels. At the same time, Screening Officers must ensure that the decisions they render are pursuant to the *Hazardous Products Act*, the *Canada Labour Code*, provincial and territorial occupational health and safety legislation, and within the WHMIS regulatory requirements.

This activity will continue to result in a direct contribution to the reduction of workplace-related illness and injury which, in turn, has the effect of easing economic pressures due to compensation claims and health care costs. Screening Officers will, where non-compliance is found, issue a formal order for revision of the MSDS and follow-up to ensure compliance. Of the 1204 claims for which a Notice of Decision and Order has been published in the Canada Gazette, there have been 16 appeals filed in relation to orders issued on MSDS compliance. Of these, 7 were subsequently withdrawn.

Design Principles

The MSDS Compliance Program is designed to ensure that:

- Openness, accessibility and transparency, while respecting the confidentiality provisions of the legislation, guide our actions to regulate in the public interest.

- Fairness is the cornerstone of our decision-making process.

- A firm dedication to ensuring that workplace health and safety, and sound scientific principles, judgement and information, guide the decisions we render.

- Stakeholder satisfaction drives our process for complaint management.

- High standards direct our annual program performance review.

Action Plans

1.1 The MSDS Compliance and Client Services Programs will develop and review their activities within an overall policy framework that will include a mechanism for: full consultation (including annual tripartite workshops) on program review and modification, program evaluation criteria, service standards for the MSDS and claim reviews carried out by Screening Officers and cost/benefit analysis, if practicable.

1.2 We aim to eliminate the recovery of costs associated with the MSDS compliance work done in the public interest. The original cost recovery planning assumptions will be examined in the context of TBS Cost Recovery Policy. The Commission's review of its cost recovery program will involve detailed discussions with Treasury Board Secretariat officials. For our clients, this action will demonstrate that activities considered cost recoverable are supportable by government policy and that clients are being charged fairly for the work performed.

1.3 Registration renewal procedures should be amended to a notification type of procedure in which the company attests to the continued validity and accuracy of the MSDS in question. The Commission must be able to verify the attestation and a method must be established that allows the public to challenge the attestation and for the Commission to request the substantiating information. The Commission need only confirm that the relevant toxicity profile for the chemical or mixture has not changed. Charges for Notification of Renewals should be commensurate with the resources required. Where the controlled product's formulation has not changed since the last review, an attestation to this effect may be made by the claimant. This streamlined process should result in efficiencies which could result in a reduction to refiling fees.

1.4 Every effort will be made to utilize our scientific and toxicological resources to maximize the benefits of our programs to our stakeholders. The distribution of Toxicity Profile Summaries, which have been prepared for certain chemical substances, will serve as one example of this initiative. We will also explore partnership opportunities with program partners who have similar interests and objectives in the WHMIS program.

1.5 We will increase our investment in the training and development of employees to ensure they maintain the skills and expertise necessary to deliver regulatory program services in a manner which meets high standards of service and satisfies the expectations of our clients.

1.6 We will undertake to develop a system for prioritizing the order of review of MSDSs which, if non-compliant with the WHMIS requirements, could result in a significant negative impact on worker health and safety. At the same time, over-all workload responsibilities would not be jeopardized.

1.7 We will embark on the design of a voluntary MSDS Compliance Program for claimants, providing a possible opportunity for the claimant to bring the MSDS into compliance, with Commission assistance, prior to a formal review by the Screening Officer.

1.8 We will be more proactive in WHMIS tripartite policy/interpretation analysis and development, and we will do more to communicate the results to claimants and the chemical industry as a whole. We will also seek to liaise with intermediary occupational health and safety service providers, such as MSDS software firms, as a means of communicating program-related information to clients.

1.9 Every effort will be made to ensure that the recent transfer of the Health Canada WHMIS Evaluation Section to HMIRC contributes to a more cost-effective approach to MSDS review.

1.10 We will increase process transparency by expanding the current pilot project. This project, as part of the MSDS compliance decision-making process, offers claimants and affected parties an opportunity to review and comment on the health and safety information and advice which has been provided to the Screening Officer.

2. Client Services Program

The aim of the Client Services Program is to assist industry in protecting confidential business information (CBI) while allowing them to meet their obligation under WHMIS. The responsibilities within this area involve the formal registration of claims for exemption, the issuance of Registry Numbers, and the security of claim-related information. Regulatory criteria guide Screening Officers in making decisions on the validity of claims.

Design Principles

The Client Services Program is designed to ensure that:

- Professionalism, cost-effectiveness, timeliness and responsiveness define our claim registration service.
- A firm understanding of business/government relations guides our service delivery.
- Fairness and justice reflect our processes.
- Openness and accountability encourage client feedback.
- Prompt and courteous service define our complaint management process.

Action Plans

2.1 We will explore partnership opportunities with other federal, provincial and territorial government departments and agencies, which have similar interests and objectives in the WHMIS Program.

2.2 We will maintain a cost recovery approach by setting up the necessary infrastructures and seeking appropriate authorities from Treasury Board. This will be done in coordination with the MSDS Compliance program. A new cost recovery model should be flexible enough to accommodate special situations, such as test-market and low-volume products.

2.3 We will continue to provide up-front information and assistance to claimants and potential claimants.

2.4 A system should be adopted where CBI exemptions are not permitted for certain hazardous substances. This should be pursued through international harmonization discussions.

2.5 Administrative practice should be amended to reduce the stringency of the burden of proof of confidentiality. Claims for confidentiality should rest on a certification by the responsible officer of the company with an accompanying short statement to support the confidentiality attested. The attestation will be based on the existing regulatory criteria for trade secrets (CBI) and there must be an ability for the Commission to verify the attestation. A mechanism must be in place to allow the public to challenge the attestation and for the Commission to request the substantiating information. The existing fee structure must continue to apply.

2.6 We will actively seek new service opportunities by conducting market studies on unfiled claims, keeping current on international trends, and monitoring the status of WHMIS II.

2.7 We will modernize our method of recording, registering, tracking and managing claims. This will involve replacing existing equipment with new technology and software. Provided that the security of claimant information can be maintained, we will explore the use of Internet electronic mail as a means of providing registration services.

2.8 We will examine the criteria utilized to issue Registration Numbers in an effort to alleviate current difficulties with outstanding claims and with MSDS-related information not promptly received.

2.9 Every effort will be made to streamline refiling procedures, simplify fee administration and improve overall program administration.

2.10 We will ensure that our services and expertise are effectively communicated to other regulatory and/or registry-type agencies of government such as the Pest Management Regulatory Agency. At the same time the Commission will seek out other possible sources of existing toxicological information on chemicals, e.g. Environment Canada. The Commission will continue to participate in the Federal Small Agency Administrators Network.

2.11 We will increase our investment in the training and development of personnel to ensure that they maintain the skills and expertise necessary to not only deliver the Client Services Program, but to do so in a manner which meets high standards of service and satisfies the expectation of our stakeholders.

3. Dispute Resolution Program

The Commission is establishing a Dispute Resolution Program in order to prevent disputes from arising, wherever possible, and, where they do arise, to address them as early and effectively as possible. The Dispute Resolution Program is intended to supplement and work in conjunction with the current appeals process. The aim of the Dispute Resolution Program is to provide all parties with a range of options for discussion on issues arising from decisions and orders of the Commission. The design of the program is still at its developmental stage. The earlier disputes are resolved, the sooner MSDSs will meet compliance standards which will translate into improved safety in the workplace. The activities, and overall proposed structure of the program, illustrate the Commission's creative and accessible approach to expediting appeal and dispute resolution processes in a manner that is cost-effective and fair to everyone involved.

Design Principles

The Dispute Resolution Program is designed to ensure that:

- Clarity and straightforwardness reflect our service and information delivery.
- Expeditious resolution of cases, transparency of activities, and informality direct our complaint and dispute resolution processes.
- Effective procedures and methods facilitate the identification and resolution of complaints.
- Our unbiased approach to the decision-making process ensures impartial service to all parties.
- Flexibility and fairness are reflected in our dispute resolution options.
- Durable outcomes ensure better compliance, fewer disputes and improved relations for all parties involved in case settlements.
- All parties will be encouraged to seek consensus agreements in resolving their dispute.

Action Plans

3.1 Our current appeals process will be examined to see whether it can be simplified and streamlined to ensure that appeals are heard expeditiously and in a cost-effective manner.

3.2 Consistency of decisions is a fundamental Commission objective and will be enhanced through a systemic analysis of decisions and orders which have been successfully appealed.

3.3 A more active participation by the Screening Officers in the appeals process will be explored.

3.4 We will seek feedback from clients to improve program effectiveness, and we will continue to consult with other agencies to share innovations and best practices related to the adjudicative/hearing process.

3.5 We will establish timetables for the delivery of service based on best practices and reasonable expectations.

3.6 At the point of inquiry or application, we will provide comprehensible information to clients regarding the role of the Commission and the procedures used to resolve cases.

3.7 We will implement a Complaint Management System to deal with service complaints. We will develop service standards to identify and resolve problems, and a feedback mechanism to identify problems before they arise, thereby preventing recurring issues. Our staff will be trained to control and monitor these systems to achieve a high level and quality of service.

3.8 We will develop a Dispute Resolution Program through tripartite consultations to define the needs of our stakeholders. Guidelines will be established for our clients outlining the different options of the Dispute Resolution Program, while ensuring that a formal recourse mechanism is available.

4. Corporate Services

The success of HMIRC's three new core programs is supported by a very strong Corporate Services Section. To ensure that our new business lines operate effectively and efficiently, the Commission will act to enhance our Corporate Services in three important areas: **communication, information technology, and security.**

Communication

We will actively pursue communication with all program partners and stakeholders throughout our program renewal and reform, including the publication and communication required immediately following the approval of the Strategic Plan.

Information Technology

Recognizing the relationship of accessibility to technology, the Commission will develop an interactive website to increase public awareness of, and accessibility to, Commission forms, Frequently Asked Questions, Guides, Policy Issue Sheets, Notices and Filings, Decisions and Orders. We see information technology as an effective way to strengthen our partnerships and links with provincial and territorial WHMIS coordinators and our federal WHMIS colleagues. It is our plan to link our website with Health Canada in an effort to provide more complete information to all users.

Security

Under *Section 46* of the *Hazardous Materials Information Review Act,* all information obtained by the Commission or an Appeal Board from a supplier or employer is privileged and, notwithstanding any other act or laws (including the *Access to Information Act*), may not be communicated to any person except for the purposes of administration or enforcement of legislation. The secure handling of business information by the Commission will continue to reflect the importance of maintaining confidentiality provided by this section of the law.

For Further Information Please Contact:

Sharon Watts
Director of Corporate Policy, Planning and Adjudications
200 Kent Street, Suite 9000
Ottawa, Ontario
K1A OM1
Telephone: (613) 993-4472
Fax: (613) 993-4686
Email: sharon_watts@hc-sc.gc.ca

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information Review Commission

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL: LA TRAME DU RENOUVEAU

Canada

Table des matières

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 1

Le rôle du Conseil en évolution 2

Le mandat 5

Le Conseil — modèle de partenariat 6

Le milieu et ses principaux intervenants 6

Hypothèses de planification 8

Vision 8

Mission 9

Objectifs 9

Valeurs et principes directeurs 10

Renouvellement et réforme du programme 11

1. **Conformité des fiches signalétiques** 12
   - **Principes de conception** 12
   - **Plans d'action** 13

2. **Services à la clientèle** 15
   - **Principes de conception** 15
   - **Plans d'action** 16

3. **Règlement des différends** 18
   - **Principes de conception** 18
   - **Plans d'action** 19

4. **Services de gestion** 20

Contact CCRMD 20

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis que j'ai accepté la charge de directeur général du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, le maintien du processus de renouvellement du Conseil a figuré en tête de la liste de mes priorités. J'ai maintenant le plaisir de présenter notre plan stratégique, intitulé *Renouvellement du Conseil - La trame du renouveau.*

Le plan a été conçu pour lancer un dialogue ouvert, honnête et stimulant et servir de tribune autour de laquelle se rassembleront toutes les parties intéressées en vue d'examiner, de confirmer et de mettre en valeur les services offerts par le Conseil. Il importe, notamment, de cibler les résultats, d'améliorer la transparence des opérations et de moderniser la prestation des programmes.

Le dernier exercice s'est révélé fort stimulant pour le CCRMD. Nous avons dû faire des choix critiques et complexes. Les efforts engagés dans la modernisation du Conseil ont donné lieu à un processus interne par le biais duquel la mission, la vision et les principes directeurs de notre organisme ont été réexaminés et mis à jour. C'est dans ce cadre que s'inscrivent nos efforts de renouveau. Nous sommes conscients du mécontentement exprimé par certains membres de l'industrie et du besoin croissant d'aborder la prestation des services selon une approche axée sur la clientèle; cela dit, le Conseil s'est engagé à satisfaire, au même titre, les besoins de l'industrie et ceux des travailleurs, et à protéger les intérêts des uns et des autres sans parti pris. Là réside le défi ultime que doit relever notre organisme. Ces deux volets complémentaires de notre rôle constituent la marque distinctive de nos services.

Les industries de l'étranger, qui représentent 40% de notre clientèle, produisent un nombre considérable de substances chimiques utilisées sur le marché canadien. En règle générale, elles sont disposées à se conformer à la loi, mais nous constatons qu'un nombre d'entre elles sont très peu ou pas du tout familières avec les règles et exigences canadiennes concernant les matières dangereuses et les renseignements commerciaux confidentiels. Nous avons donc une occasion idéale de les renseigner sur la loi canadienne. Par ailleurs, le rôle que nous jouons pour assurer que ces industries respectent nos lois contribue à mieux protéger la santé et la sécurité des travailleurs. Voilà un exemple de premier ordre illustrant comment le Conseil s'acquitte des responsabilités inhérentes à son double rôle. En aidant les clients de l'étranger à comprendre la réglementation canadienne, nous manifestons notre engagement à mieux servir le client, tout en renseignant les travailleurs canadiens sur les produits chimiques utilisés en milieu de travail.

Nous invitons toutes les intervenants à prendre part à ce processus de renouveau au titre de partenaires d'une collaboration exemplaire entre l'industrie, les travailleurs et les gouvernements. En entreprenant ensemble cette démarche, nous pourrons optimiser l'aptitude du Conseil à créer un milieu qui atteigne l'équilibre souhaité entre le droit de l'industrie à protéger ses secrets commerciaux, et celui des travailleurs à connaître les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés au travail.

Weldon Newton

Le rôle du Conseil en évolution

Nos débuts

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses (CCRMD ou Conseil) est un organisme indépendant qui a été créé en 1987 par suite de la promulgation de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*. Modeste mais importante, cette institution publique est chargée de fournir un mécanisme sur les renseignements commerciaux confidentiels au sein du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Le SIMDUT est le système national d'information qui contribue à réduire l'incidence de maladies et de blessures occasionnées par l'utilisation des matières dangereuses au travail. Il fournit l'information à l'aide de trois principaux éléments: les étiquettes, les fiches signalétiques et les programmes de formation pour les travailleurs.

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses est établi en 1987

Le Conseil rend les décisions sur la conformité des étiquettes et des fiches signalétiques aux critères réglementaires du SIMDUT. Ses travaux ont permis aux entreprises de l'industrie chimique nationale et internationale de protéger leurs avoirs au titre de la propriété intellectuelle et industrielle. En même temps, l'examen des fiches signalétiques et des étiquettes, ainsi que la divulgation d'une information exacte sur les dangers des produits chimiques pour la santé et la sécurité ont contribué à réduire le risque de maladies et de blessures occasionnées par l'utilisation de ces produits au travail.

Ce défi, à deux volets, continue de définir l'essentiel du rôle du Conseil dans la société canadienne.

De la planification à la réalité

Au moment de la création du Conseil, diverses estimations ont été fournies quant à son volume de travail initial et futur. Selon une étude réalisée par Young & Wiltshire en 1988, il y avait déjà sur le marché au moins 10 000 produits devant faire l'objet d'une demande de dérogation. On estimait que 1500 nouvelles demandes seraient déposées chaque année, et que 80% d'entre elles seraient renouvelées à la fin de la période d'exemption de trois ans, tandis que 20% seraient retirées.

Depuis le 31 mars 1999, 3140 demandes de dérogation ont été déposées, cependant 2239 ont été retirées ou ont expirées. Cela représente un taux de retrait de 52% et un taux de renouvellement de 28%. Le Conseil traite, en moyenne, quelque 190 demandes par année.

Ces statistiques révèlent un contraste frappant entre les hypothèses posées en 1988 et le nombre réel de demandes de dérogation qui ont été déposées. De toute évidence, il faut réévaluer la position du Conseil dans le contexte du temps et des marchés en évolution. Le moment est venu d'examiner notre situation d'un oeil nouveau, de faire le point et de déterminer notre marche à suivre pour l'avenir.

Notre perspective

Le cinquième rapport déposé par le greffier du Conseil privé auprès du premier ministre insistait sur l'importance de renforcer les politiques, de moderniser la prestation des services et de promouvoir de nouveaux partenariats. Au sein du Conseil, nous nous efforçons donc d'assurer que nous suivons le rythme des temps nouveaux et des besoins changeants de la clientèle et des bénéficiaires de notre programme. Un facteur clé dans ce processus de renouveau consiste à assurer que nous progressons de manière à maintenir et à mettre en valeur l'engagement de notre organisme à satisfaire les besoins et intérêts, tant de l'industrie que des travailleurs.

Au nombre des mesures déjà entreprises, le Conseil a élargi le cadre du projet pilote sur la conformité des fiches signalétiques. Ce projet offre aux demandeurs et aux parties concernées l'occasion d'examiner et de commenter sur les renseignements et avis qui ont été fournis aux agents de contrôle sur la santé et la sécurité. Vue d'un oeil favorable par nombre de demandeurs, cette initiative a notablement valorisé la transparence de l'examen des fiches signalétiques et des décisions prises à cet égard.

Un service axé sur la clientèle

Au coeur de la réforme du secteur public se trouve le désir de rehausser la prestation des services afin de mieux servir le Canada et les Canadiens. La population est consciente de ce changement et s'attend à ce que les organismes gouvernementaux soient plus ouverts, plus collaborateurs et plus transparents, tant dans l'élaboration des politiques et programmes, que dans la prestation des services. Pour nous, au sein du Conseil, cette réforme évoque le besoin d'envisager et d'entreprendre une nouvelle relation avec nos clients et intervenants, le besoin d'assurer que le public canadien a accès à nos services.

Le Conseil s'attache à faire en sorte que sa performance future soit fondée sur une approche du service axé sur la clientèle. Un processus est présentement mis en oeuvre afin d'établir et de surveiller les normes, afin que l'industrie et les travailleurs sachent à quel niveau de service ils peuvent s'attendre. Notre objectif est d'assurer que le processus de renouveau ne se réalise pas au détriment des normes visant la sécurité des travailleurs. Nous prenons aussi des mesures énergiques afin d'améliorer le caractère orienté, ciblé et responsable de nos programmes.

Rapport présenté au ministre

En mai 1998, le Rapport du Bureau de direction du CCRMD a été expédié au ministre de la Santé, l'honorable Allan Rock, pour qu'il l'examine. Ce document contenait 13 recommandations au sujet des changements à apporter au fonctionnement du Conseil. Le Bureau a accepté à l'unanimité 11 de ces recommandations, mais aucun consensus n'a été atteint à l'égard des deux autres recommandations (n^{os} 4 et 5).

En octobre 1998, le ministre de la Santé demandait au nouveau directeur général et premier dirigeant du Conseil de procéder à une consultation plus poussée de toutes les parties intéressées sur chacune des recommandations du rapport, y compris la recommandation n°4. Il demandait également au Conseil d'entreprendre une évaluation de l'impact que pourrait avoir la mise en oeuvre des recommandations sur ses activités. Pour ce qui concerne la recommandation n° 5, le Ministre demandait que les fonctionnaires de Santé Canada examinent le processus d'inspection et de mise en application du SIMDUT en consultation avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO).

Le Conseil a utilisé les recommandations du Rapport du Bureau comme point de départ pour d'autres consultations qui ont été menées auprès des intervenants au cours des derniers mois. (La liste des recommandations contenues dans le Rapport est annexée.) Ce processus de consultation a donné l'occasion de renforcer davantage l'esprit de consensus et l'intention dans laquelle ces recommandations ont été formulées. Il a aussi permis de solliciter les commentaires des parties sur d'autres mesures qui viennent appuyer les efforts déployés par le Conseil pour moderniser la prestation des services, de même que ses fonctions de réglementation et ses fonctions juridictionnelles.

Les recommandations originales que les parties concernées ont retenues au cours des consultations, de même que d'autres initiatives appuyant la réforme du programme, sont répertoriées sous les divers plans d'action présentés dans la section Renouvellement et réforme du programme.

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL: LA TRAME DU RENOUVEAU

Alors que le Conseil célèbre ses 10 ans d'expérience, il importe de faire le point sur notre contribution, tant dans le contexte du SIMDUT que dans celui plus vaste du gouvernement. Le moment est idéal pour mettre en oeuvre des mesures ayant reçu l'appui des intervenants, dans le cadre des consultations, qui permettront au Conseil de conserver toute sa pertinence, de promouvoir les partenariats et de fournir des services à valeur ajoutée.

Le mandat

Autorisé par la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* ainsi que les lois provinciales et territoriales en matière de santé et de sécurité au travail, le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses est un tribunal administratif quasi-indépendant qui remplit un mandat à plusieurs volets :

- enregistrer officiellement des demandes de dérogation et leur attribuer des numéros d'enregistrement;

- rendre des décisions concernant la validité des demandes de dérogation conformément à des critères réglementaires;

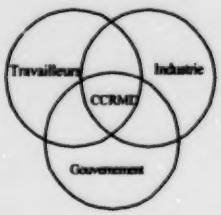
- rendre des décisions quant à la conformité des étiquettes et des fiches signalétiques relativement aux exigences du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) en vertu de la *Loi sur les produits dangereux* et les *règlements sur les produits contrôlés* ainsi que les lois provinciales et territoriales en matière de santé et de sécurité au travail; et

- convoquer des commissions indépendantes tripartites pour entendre les appels interjetés par les demandeurs ou les parties concernées au sujet des décisions et des ordres du Conseil.

La clientèle du Conseil est constituée d'un certain nombre des parties concernées par le SIMDUT: les fournisseurs et employeurs de l'industrie chimique qui désirent protéger leurs secrets commerciaux contre leur divulgation sur les fiches signalétiques ou les étiquettes; les employeurs qui se fient aux renseignements divulgués sur les fiches signalétiques des fournisseurs pour préparer leurs propres fiches signalétiques et leurs programmes de formation; et tous les travailleurs qui sont exposés à ces produits.

Le Conseil — modèle de partenariat

En tant qu'organisme indépendant, engagé à assurer la sécurité au travail, le Conseil joue un rôle central en ce qu'il fournit un mécanisme permettant à l'industrie de préserver ses secrets commerciaux tout en assurant que les dangers sont pleinement divulgués aux travailleurs en lieu de travail. Pour remplir son mandat, le Conseil doit prendre des décisions qui concilient équitablement le droit des travailleurs de connaître les produits chimiques auxquels ils sont exposés, et le droit des fournisseurs et employeurs de préserver les renseignements véritablement liés au secret commercial. Pour bien remplir ces deux volets de notre mandat, nous devons équilibrer les tensions inhérentes à notre double rôle au titre de partenaire stratégique de l'industrie, d'une part, et de promoteur de la sécurité au travail, d'autre part.



Créé au titre d'organisme indépendant en 1987, le Conseil est un modèle de consultation, de consensus et de coopération entre l'industrie, les travailleurs et le gouvernement. Le fait que nous devions rendre compte de notre programme et de notre mandat en vertu de la législation fédérale, provinciale et territoriale illustre notre caractère unique.

Le milieu et ses principaux intervenants

Au cours du dernier exercice, nous avons exploré les options de changement susceptibles de nous aider à mieux remplir notre mandat, servir nos clients et agir en partenariat avec les gouvernements, l'industrie et les travailleurs. Nous cherchons des moyens créatifs et novateurs de servir:

- Le travailleur canadien
- L'industrie chimique
- Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux dans le contexte des programmes de santé et de sécurité au travail

Pour s'acquitter de son engagement fondamental envers le droit des travailleurs de connaître les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés et celui de l'industrie de protéger ses secrets commerciaux, le Conseil doit assurer que les fiches signalétiques et étiquettes qu'il examine divulguent des renseignements exacts sur les dangers que posent les produits chimiques pour la santé et la sécurité. Le Conseil s'engage non seulement à maintenir ce service, mais à le mettre en valeur.

Le but des employés du Conseil est de fournir, en toute objectivité, un service de qualité à toutes les intervenants concernées par le SIMDUT

Nous voulons que les travailleurs canadiens soient renseignés au sujet des matières dangereuses en milieu de travail et protégés contre celles-ci; nous voulons aussi que les fiches signalétiques des fournisseurs divulguent les renseignements permettant aux employeurs de préparer leurs propres fiches signalétiques de l'utilisateur. Autrement dit, les travailleurs canadiens ne peuvent exercer leur droit de connaître les dangers en milieu de travail que si les données sont correctement affichées sur les fiches signalétiques et les étiquettes.

Le Conseil est reconnu par l'industrie chimique, tant au Canada qu'à l'étranger, pour son rôle dans la protection des secrets commerciaux des entreprises. Le Conseil a traité près de 3000 demandes de dérogation dans les 10 premières années de son existence: 66% de ces demandes ont été déposées par des manufacturiers canadiens, 34% provenaient des États-Unis, et quelques demandes seulement lui ont été adressées par des entreprises européennes. Une étude préliminaire de marché indique que les occasions ne manqueront pas de traiter d'autres demandes et de fournir à l'industrie un service à valeur ajoutée.

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux appuient les efforts déployés par le Conseil pour servir les intérêts et des travailleurs et de l'industrie. Les coordonnateurs provinciaux du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail représentent le personnel de première ligne chargé d'administrer les programmes du SIMDUT et du Conseil; leur expertise et leur savoir-faire sont clairement manifestés dans les travaux du Conseil. Par ailleurs, le Conseil a continué de faire appel à la Section de l'interprétation des politiques du SIMDUT de Santé Canada pour se tenir au courant des enjeux touchant l'application et l'interprétation cohérentes de la loi.

Le but des employés du Conseil est de fournir, en toute objectivité, un service de qualité à toutes les intervenants par le SIMDUT en rendant des décisions fondées sur les principes du droit. Voilà l'une des grandes mesures de rendement qui témoigne de notre engagement soutenu, équitable et rentable envers tous les clients et bénéficiaires du Conseil.

Hypothèses de planification

Nous avons élaboré l'ébauche du plan stratégique sur la base des principaux éléments suivants:

- L'industrie, les syndicats et les gouvernements appuient le renouvellement de notre programme
- Vu le transfert récent de la Section des évaluateurs du SIMDUT de Santé Canada, les activités du Conseil sont soutenues à l'interne par un noyau solide de scientifiques.
- Nous sommes assurés de l'assistance de nos partenaires de Santé Canada.
- Les employés du Conseil ont constaté le besoin d'un renouveau et sont disposés à y participer.
- La plupart des changements peuvent être réalisés par la voie administrative plutôt que législative.

Vision

Le Conseil entend:

- Être un organisme axé sur le service à la clientèle et résolu à améliorer la qualité et la rapidité de son service à un coût équitable et raisonnable pour ceux qui bénéficient directement de son travail.
- Rendre des décisions réglementaires fondées sur les principes scientifiques reconnus et tirer orgueil de son statut d'organisme de réglementation professionnelle cherchant, par des moyens créatifs et progressifs, à mettre en valeur la sécurité au travail.
- Régler les plaintes et les différends de toute nature, avec impartialité, équité et promptitude.

Mission

En sa qualité d'organisme à la fois indépendant et indispensable, qui relève du Parlement par le biais du ministre de la Santé, le Conseil a pour mission:

- D'assurer l'équilibre entre le droit de l'industrie de protéger les renseignements commerciaux confidentiels et le droit des employeurs et des travailleurs de connaître les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés au travail.

- Fournir un mécanisme sur les renseignements commerciaux confidentiels au sein du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.

- Régler les plaintes et différends avec impartialité, équité et promptitude, notamment par les moyens prévus par la loi ou à l'aide de d'autres méthodes.

Objectifs

Nous nous efforçons d'assurer que:

- Notre travail demeure très visible et reconnu.

- Nos employés fassent preuve du sens des affaires en adoptant une approche stratégique axée sur le service au client.

- Nos activités apportent un maximum d'avantages du point de vue de la santé et de la sécurité des travailleurs, tout en ayant le moins d'effets possible sur les normes et les pratiques de l'industrie ainsi que sur les coûts pour cette dernière.

- L'information fournie en retour par la clientèle et les intervenants soit intégrée à nos processus et programmes.

- Les normes de service établies soient respectées de façon constante dans le traitement des plaintes de nos clients.

- Les différends soient réglés efficacement en offrant des options viables et qu'un mécanisme d'appel demeure en place pour répondre aux besoins des clients.

- Les activités des secteurs de base du Conseil s'appuient sur une politique globale, articulée autour de l'apport des intervenants.

- Le recouvrement des coûts, conformément à la politique du Conseil du Trésor, vise les décisions rendues sur la validité des demandes de dérogation, et que le recouvrement des coûts associés aux décisions rendus concernant la conformité des fiches signalétiques dans l'intérêt public, soit éliminé.

Valeurs et principes directeurs

À l'exemple de tout autre ministère ou organisme fédéral, le Conseil doit relever un éventail de nouveaux défis. Nous reconnaissons que le changement est indispensable pour que le Conseil demeure pertinent et continue de fournir un service de qualité dans l'efficacité et l'efficience. À notre avis, les valeurs et principes directeurs les mieux aptes à provoquer un tel changement sont les suivants:

L'ÉQUITÉ: notre aptitude à fournir des services et à exercer nos fonctions statutaires.

La PROMPTITUDE: notre aptitude à fournir des services dans les délais prescrits et raisonnables.

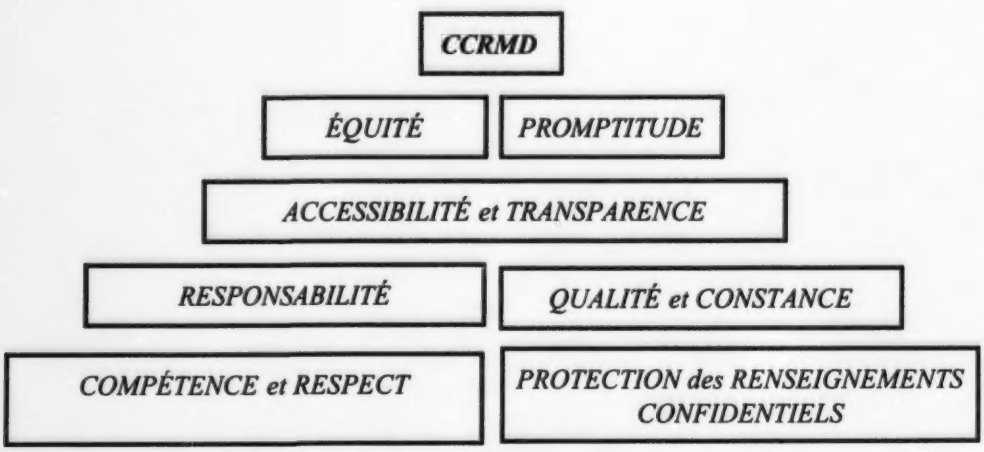
L'ACCESSIBILITÉ et la TRANSPARENCE: notre aptitude à fournir des renseignements et services simplement et clairement, par le biais de politiques et de procédures que chacun peut comprendre.

La RESPONSABILITÉ: notre aptitude à adopter des instruments de réglementation sur la base d'une analyse rigoureuse des coûts et du rendement, et à répondre de nos programmes et des effets de nos décisions, tout en fournissant un service rentable à toutes les parties concernées.

La QUALITÉ et la CONSTANCE: notre aptitude à rendre des décisions précises, pertinentes, fiables, compréhensibles, prévisibles et exemptes d'erreur, tout en assurant que la réglementation est appliquée fermement et avec constance dans le cadre du processus décisionnel.

La COMPÉTENCE et le RESPECT: notre aptitude à fournir des services basés sur le plus haut niveau de savoir et de compétence scientifique et technique, tout en faisant preuve de respect et de professionnalisme devant quiconque est en contact avec le Conseil.

La PROTECTION des RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS: notre aptitude à conserver et à traiter les secrets commerciaux de nos demandeurs et à équilibrer cette obligation avec le besoin de demeurer ouvert et transparent dans nos devoirs quotidiens.



Renouvellement et réforme du programme

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses a entrepris de jouer un rôle directeur dans l'amélioration du programme. Nous avons franchi l'étape de l'évaluation disposant des recommandations ayant reçu l'assentiment du Bureau de direction, pour nous tourner vers l'action dictée par les objectifs du programme, les recommandations du Rapport de la direction, de même que les intérêts de nos clients. Nous adoptons l'attitude d'une entreprise qui met l'accent sur le rendement et les partenariats stratégiques, tout en maintenant et en préservant nos valeurs et principes directeurs.

En tant qu'organisation qui accueille le renouveau, nous entendons remplir notre mandat et accomplir notre mission en établissant trois nouvelles branches d'activité. Pour ce faire, nous prenons les mesures afin de redéfinir l'organisation en trois secteurs de base:

1. **La conformité des fiches signalétiques**

2. **Les services à la clientèle**

3. **Le règlement des différends**

Ces changements, de même que les plans d'action mis en oeuvre dans chacun de ces programmes, sont conçus pour fournir à nos clients un service amélioré et plus rapide. Unique en leur genre, les trois branches d'activité auront recours à des processus et des approches correspondant à leurs rôle et mandat individuels. Outre le projet pilote que le Conseil a déjà mis en place, la création de ces nouvelles branches d'activité représente une étape positive et pragmatique dans la modernisation de nos services et nous permettrons de répondre aux nouveaux besoins de notre clientèle.

Les parties suivantes du plan stratégique donnent des précisions sur les trois secteurs de base, les principes qui ont présidé à leur conception, ainsi que les plans suivant lesquels chacun d'entre eux s'efforcera de transformer l'engagement, les idées et les recommandations en actions.

1. Conformité des fiches signalétiques

Le but du programme de conformité des fiches signalétiques est d'assurer, dans l'intérêt public, la meilleure réglementation possible visant la santé et la sécurité au travail. Au sein de ce programme, ce sont les agents de contrôle qui ont la responsabilité de déterminer la conformité des fiches signalétiques et des étiquettes. Ils doivent aussi s'assurer que leurs décisions sont rendues conformément à la *Loi sur les produits dangereux*, au *Code canadien du travail*, de même qu'aux lois provinciales et territoriales sur la santé et la sécurité au travail, de même qu'aux exigences réglementaires du SIMDUT.

Cette activité continuera de contribuer directement à réduire les maladies et blessures sur les lieux de travail, ce qui, en retour, aidera à soulager les tensions économiques attribuables aux demandes d'indemnisation et aux coûts des services de santé. Sous réserve de la mesure proposée au point 1.7 du plan d'action, si une fiche signalétique s'avère non conforme, l'agent de contrôle émet un ordre formel de révision et assure le suivi de la conformité. Sur les 1204 demandes de dérogation qui ont donné lieu à la publication d'un avis de décision et d'ordre dans la Gazette du Canada, 16 appels ont été interjetés en rapport avec les ordres visant la conformité de la fiche signalétique. De ce nombre, 7 ont été retirés par la suite.

Principes de conception

Le programme de conformité des fiches signalétiques a été conçu pour assurer que:

- Nos activités de réglementation dans l'intérêt du public soient ouvertes, accessibles et transparentes, *mais aussi conformes aux dispositions de la loi* relatives à la confidentialité.

- Notre processus décisionnel repose sur le principe de l'équité.

- Les décisions rendues soient guidées par un ferme engagement à assurer la santé et la sécurité au travail de même que par des renseignements, un jugement et des principes scientifiques reconnus.

- Notre processus de gestion des plaintes entraîne la satisfaction des intervenants.

- L'examen annuel du rendement du programme s'appuie sur des normes élevées.

Plans d'action

1.1 Les activités des programmes de conformité des fiches signalétiques et des services à la clientèle seront élaborées et examinées dans le cadre d'une politique globale qui comportera un mécanisme visant: des consultations poussées (y compris des ateliers annuels tripartites) sur l'examen des programmes et leurs modifications, l'évaluation de leurs critères, sur les normes de service pour l'examen des fiches signalétiques et des demandes, effectué par les agents de contrôle et sur l'analyse de rentabilité, si possible.

1.2 Nous cherchons à éliminer les coûts des travaux liés à la conformité des fiches signalétiques, mais exécutés dans l'intérêt du public. Les hypothèses de planification du recouvrement des coûts initiaux seront examinées dans le contexte de la politique de recouvrement des coûts du Conseil du Trésor. L'examen du programme de recouvrement des coûts du Conseil impliquera des discussions détaillées avec les fonctionnaires du Conseil du Trésor. Cette mesure montrera à nos clients que des activités à coûts recouvrables peuvent relever d'une politique gouvernementale, et que la clientèle sera facturée à un tarif équitable pour le travail accompli.

1.3 Les procédures de renouvellement de l'enregistrement devraient être modifiées et remplacées par une procédure d'avis. Ainsi, l'entreprise pourrait attester de la validité continue et de la justesse des informations contenues dans la fiche signalétique en question. Le Conseil doit être en mesure de vérifier l'attestation et la mise en place d'un mécanisme qui permette au public de contester l'attestation et au Conseil de demander des renseignements à l'appui de la demande. Il suffirait alors que le Conseil confirme que le niveau de toxicité applicable du produit chimique ou du mélange n'a pas changé. Les frais associés à l'avis de renouvellement devraient tenir compte des ressources nécessaires. Le demandeur peut soumettre une attestation dans le cas où la formulation du produit contrôlé n'a pas changé depuis le dernier examen. Cette rationalisation de la procédure devrait entraîner des économies qui se traduiraient par une réduction des frais de renouvellement.

1.4 Nous ferons pleinement appel à nos ressources scientifiques et toxicologiques afin d'optimiser les avantages du programme pour toutes les intervenants. La diffusion de sommaires des données de toxicité, qui ont été rédigés pour certaines substances chimiques, fournit un exemple de cette initiative. Nous mettrons également à profit toutes les occasions de travailler en collaboration avec nos partenaires, dont les intérêts et les objectifs rejoignent ceux du SIMDUT.

1.5 Nous investirons davantage dans la formation et le développement du personnel afin qu'il maintienne le niveau de compétence et d'expertise requis pour que les services de réglementation respectent des normes élevées et satisfassent aux attentes du client.

1.6 Nous mettrons au point un système de priorité pour établir l'ordre dans lequel les fiches signalétiques seront examinées, car les fiches non conformes aux exigences du SIMDUT pourraient avoir un effet négatif sur la santé et la sécurité des travailleurs, sans compromettre les devoirs rattachés à notre tâche.

1.7 Nous nous appliquerons à concevoir, à l'intention des demandeurs, un programme volontaire de conformité aux fiches signalétiques, qui fournira une option de rechange à l'émission de décisions et d'ordres formels de la part des agents de contrôle.

1.8 Au sein du comité tripartite du SIMDUT, nous adopterons une méthode proactive dans l'analyse des questions d'interprétation et de développement des politiques et nous ferons davantage pour en communiquer les résultats aux demandeurs de même qu'à l'industrie chimique. Nous ferons aussi la liaison avec les fournisseurs de services intermédiaires en santé et sécurité au travail, notamment les firmes de logiciels adaptés aux fiches signalétiques, ce qui permettra notamment de communiquer au client l'information relative au programme.

1.9 Aucun effort ne sera négligé afin d'assurer que le transfert récent, au sein du Conseil, de la Section des évaluateurs du SIMDUT de Santé Canada contribue à favoriser la rentabilité de l'examen des fiches signalétiques.

1.10 Au chapitre de la transparence du processus, nous entendons élargir le projet pilote en place. Dans le cadre du processus décisionnel visant la conformité des fiches signalétiques, ce projet offre aux demandeurs et aux parties concernées l'occasion d'examiner et de commenter les avis et renseignements qui ont été fournis à l'agent de contrôle relativement à la santé et à la sécurité.

2. Services à la clientèle

Le but du programme des services à la clientèle est d'aider l'industrie à protéger ses renseignements commerciaux confidentiels (RCC) tout en assurant qu'elle respecte les exigences réglementaires du SIMDUT. Les responsabilités dans ce secteur impliquent l'enregistrement officiel des demandes de dérogation, l'émission des numéros d'enregistrement et la protection des renseignements commerciaux confidentiels liés aux demandes de dérogation. Les décisions des agents de contrôle quant à la validité des demandes sont fondées sur les critères réglementaires.

Principes de conception

Le programme des services à la clientèle a été conçu pour assurer que:

- Notre service d'enregistrement des demandes se distingue par le professionnalisme, la souplesse d'exécution et l'optimisation des coûts.

- La prestation des services repose sur la compréhension sans équivoque des relations entre l'entreprise et le gouvernement.

- Les processus soient empreints d'équité et de justice.

- Les clients soient encouragés à transmettre leurs réactions par notre ouverture d'esprit et notre sens des responsabilités.

- Le processus de gestion des plaintes se démarque par un service prompt et courtois.

Plans d'action

2.1 Nous mettrons à profit toutes les occasions de travailler en collaboration avec les ministères et organismes fédéraux et provinciaux, dont les intérêts et objectifs rejoignent ceux du SIMDUT.

2.2 Nous maintiendrons notre approche de recouvrement des coûts en établissant l'infrastructure requise et en demandant au Conseil du Trésor de nous confier l'autorité voulue. Ces efforts seront coordonnés avec ceux du programme de conformité des fiches signalétiques. La nouvelle formule de recouvrement des coûts devrait être assez souple pour répondre aux besoins particuliers, notamment une étude de commercialisation de produits à faible tirage.

2.3 Nous continuerons de fournir directement renseignements et assistance à quiconque souhaite faire une demande de dérogation.

2.4 Il faudrait adopter un système qui ne permet pas les exemptions RCC pour certaines substances dangereuses. Il conviendrait d'approfondir cette question dans les discussions internationales sur l'harmonisation.

2.5 Les pratiques administratives devraient être modifiées en vue d'alléger le fardeau de la preuve en matière de confidentialité. Les revendications de confidentialité devraient reposer sur une certification du représentant de l'entreprise, accompagnée d'une courte déclaration à l'appui de l'attestation de confidentialité. L'attestation se basera sur les critères réglementaires actuels en matière de secrets commerciaux (RCC) et le Conseil doit être en mesure de vérifier l'attestation. La mise en place d'un mécanisme qui permette au public de contester l'attestation et au Conseil de demander des renseignements à l'appui de la demande. Le barème des droits actuel demeurera en vigueur.

2.6 Nous saisirons activement toute occasion d'offrir de nouveaux services en réalisant des études de marché sur les demandes retirées, en étudiant les tendances internationales et en suivant les progrès du SIMDUT II.

2.7 Nous moderniserons les méthodes servant à noter, à enregistrer, à dépister et à traiter les demandes. Cela impliquera le remplacement du matériel existant par une technologie et des logiciels plus modernes. En outre, nous examinerons la possibilité d'utiliser le courrier électronique pour fournir les services d'enregistrement, à condition que ce moyen ne compromette pas le caractère confidentiel des renseignements.

2.8 Nous examinerons les critères servant à l'émission des numéros d'enregistrement afin de résoudre les difficultés actuelles que posent les demandes pendantes et les délais de réception des renseignements liés aux fiches signalétiques.

2.9 Aucun effort ne sera épargné pour rationaliser la procédure de renouvellement des demandes simplifier la gestion financière et améliorer généralement l'administration du programme.

2.10 Nous nous assurerons que nos services et notre expertise sont effectivement communiqués aux autres organismes d'enregistrement, notamment l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire. Parallèlement, le Conseil cherchera d'autres sources possibles de renseignements toxicologiques sur les produits chimiques, p. ex. Environnement Canada. Il continuera également de participer au Réseau des administrateurs de petits organismes.

2.11 Nous investirons davantage dans la formation et le développement du personnel afin d'assurer qu'il maintienne le niveau de compétence et d'expertise requis pour que les services à la clientèle respectent des normes élevées et satisfassent aux attentes de toutes les intervenants.

3. Règlement des différends

Le Conseil est en train d'élaborer un programme ayant pour objet de prévenir les différends, dans la mesure du possible, et quand ils se produisent, de les régler aussi rapidement et aussi efficacement que possible. Ce programme de règlement des différends doit compléter le processus d'appel actuel et être exécuté en collaboration avec lui. Le but du programme de règlement des différends est de fournir à toutes les parties un éventail d'options présentant une tribune informelle pour discuter des questions que soulèvent les décisions et les ordres du Conseil. La conception du programme en est encore au stade initiale. Moins on tardera à régler les différends, plus les fiches signalétiques seront conformes aux normes, ce qui se traduira par une sécurité accrue pour les travailleurs. Les activités et la structure globale proposées du programme illustrent la créativité et l'accessibilité dont fait preuve le Conseil afin d'accélérer les processus d'appel et de règlement des différends d'une manière rentable et équitable pour tous.

Principes de conception

Le programme de règlement des différends a été conçu pour assurer que:

- Le service offert et les renseignements communiqués sont clairs et explicites.
- Les processus de règlement des différends au sujet des demandes reposent sur le traitement expéditif des cas, de même que sur la transparence et le caractère informel de nos activités.
- Procédures et méthodes efficaces facilitent l'identification et le règlement des plaintes.
- Conseils et assistance sont prodigués à toutes les parties avec impartialité.
- Le règlement des différends se distingue par la souplesse et l'équité des options offertes.
- Des résultats fiables favorisent le respect des normes, réduisent le nombre de nouveaux différends et améliorent les relations entre toutes les parties concernées.
- Toutes les parties soient encouragées à faire le consensus sur les enjeux et à élaborer leurs propres solutions.

Plans d'action

3.1 La procédure actuellement en vigueur sera étudiée afin de voir si elle peut être simplifiée et rationalisée pour s'assurer que les appels soient entendus sans délai et selon un processus rentable.

3.2 La constance dans les décisions demeure un objectif fondamental du Conseil et sera mise en valeur par le biais d'une analyse systématique des décisions et ordres ayant fait l'objet d'appels qui ont été réglés avec succès.

3.3 Nous examinerons la possibilité de confier aux agents de contrôle un rôle plus actif au sein du processus d'appel.

3.4 Nous chercherons à obtenir les réactions de nos clients afin de rehausser l'efficacité du programme et continuerons de consulter d'autres organismes afin d'en partager les innovations et les meilleures pratiques de gestion relativement aux audiences et au processus judiciaire.

3.5 Les échéanciers établis pour la prestation des services reposeront sur les meilleures pratiques de gestion et des attentes raisonnables.

3.6 Au moment où le client s'informe ou présente une demande, des renseignements explicites lui seront fournis sur le rôle du Conseil et les procédures d'appel en vigueur.

3.7 Nous mettrons en oeuvre un système de gestion des plaintes relatives au service. Nous élaborerons une procédure normalisée d'identification et de résolution des problèmes, de même qu'un mécanisme de consultation permettant de dépister les problèmes avant qu'ils ne surgissent afin d'en éviter la récurrence. Notre personnel sera formé pour assurer le suivi de ces systèmes de contrôle en vue d'offrir un niveau de service de grande qualité.

3.8 Nous mettrons au point un programme de règlement des différends en menant des consultations tripartites qui auront pour but de définir les besoins des intervenants. Nous rédigerons des lignes directrices pour expliquer à nos clients les différentes options et nous veillerons à ce qu'il y ait un mécanisme de recours officiel.

4. Services de gestion

Le succès de ces trois nouveaux secteurs de base du Conseil est lié à la présence d'une solide section des services de gestion. Pour assurer le fonctionnement efficace et efficient de ces nouveaux secteurs, le Conseil rehaussera ses services de gestion dans trois domaines critiques; **la communication, la technologie de l'information et les renseignements protégés**.

La communication

Nous maintiendrons activement la communication avec les partenaires et les intervenants tout au long du processus de renouvellement et de réforme, y compris par le biais de la publication et de la diffusion du plan stratégique dès que ce dernier aura été approuvé.

La technologie de l'information

Conscients de l'importance que revêt la technologie dans nos relations, nous mettrons au point un site web interactif afin de sensibiliser davantage le public à notre rôle et de lui donner accès aux formulaires, questions récurrentes, guides, notes d'information, avis et dépôts, décisions et ordres que publie le Conseil. Nous considérons la technologie de l'information comme un outil efficace pour étayer nos partenariats et assurer la liaison avec les coordonnateurs provinciaux et territoriaux de même qu'avec nos collègues fédéraux du SIMDUT. Nous entendons relier notre site web à celui de Santé Canada en vue de fournir des renseignements plus complets à tous les utilisateurs.

Les renseignements protégés

En vertu de l'article 46 de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*, les renseignements obtenus, par le Conseil ou une Commission d'appel, d'un fournisseur ou d'un employeur sont protégés, malgré toute autre règle de droit (y compris la *Loi sur l'accès à l'information*), et il est interdit de les communiquer à quiconque, sauf pour l'exécution ou le contrôle d'application de la loi. Le traitement sécuritaire des renseignements commerciaux continuera de refléter l'importance qu'accorde le Conseil à la protection des renseignements confidentiels prévue dans cet article de la loi.

Pour de plus amples renseignements, s'il vous plaît contacter:

Sharon Watts
Directeure de la politique et de la planification du Conseil et de l'arbitrage
200, rue Kent, pièce 9000
Ottawa (Ontario)
Téléphone: (613) 993-4472
Facsimile: (613) 993-4686
Courrier électronique: sharon_watts@hc-sc.gc.ca